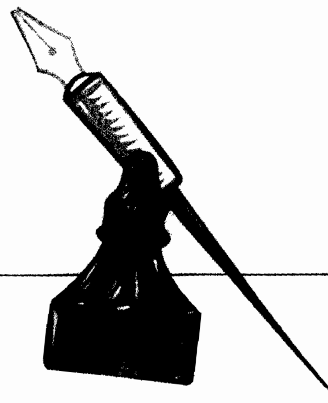
تأثير الانتماء التنظيمى والاحتراق الوظيفى فى السلوكيات الانسحابية دراسة ميدانية على شركات القطاع العام للبترول

الباحثة / سالى سيد على محمود



تأثير الانتماء التنظيمي والاحتراق الوظيفي في السلوكيات الإنسحابية

دراسة ميدانية علي شركات القطاع العام للبترول

أولاً: المقدمة :

تعتبر الضغوط وما يترتب عليها ظاهرة إنسانية قديمة موجوده مع وجود الإنسان ذاته، إلا أن الاهتمام بها بوصفها مجالاً للدراسة هو الذي يمكن أن يطلق عليها الحداثة، لتغير سمات المجتمعات في الوقت الراهن، بسبب تعقد حياة العصر الحديث والكشف عن وجود تغيرات فسيولوجية مرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغوط، لها علاقة سببية وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أمراض بدنية ونفسية، وتعتبر الضغوط وما يترتب عليها أحد التحديات التي يتعرض لها العنصر البشري في أي منظمة علي اختلاف طبيعتها، أو نوع نشاطها، وقد أصبحت الضغوط سمة من سمات هذا العصر، ومن الأمور الملازمة لحياتنا اليومية (درة، ٢٠٠٧).

وقد استحوذت ضغوط العمل وما يترتب عليها من آثار علي اهتمام العديد من دول العالم كالولايات المتحدة وأوروبا الغربية، حيث تعمل هذه الدول جاهدة علي تقدير حجم الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة بمؤسساتها علي المستويين المادي والبشري، فضلاً عن قيام تلك الدول بعقد العديد من المؤتمرات العلمية والبرامج التدريبية بهدف توعية العاملين وتوجيههم إلي أفضل السبل لإدارة تلك الضغوط والسيطرة عليها (السقا، ٢٠٠٥).

حيث تهدف الإدارة في المنظمات المتقدمة إلي تنمية العلاقات بين المنظمة والعاملين لضمان استمرار القوي العاملة بها وخاصةً من ذوي المهارات والتخصصات الحاكمة وتنمية السلوك الإبداعي لدي الأفراد، وإيجاد الدافع لديهم لبذل مزيد من الجهد والأداء وأصبح من الوسائل المهمة لذلك تحقيق الرضا عن العمل وتنمية مشاعر الإنتماء والسلوك الإنتمائي لدي العاملين والقيم الخاصة بالإنتماء (Currie & Dollery, ٢٠٠٦).

ثانياً: مشكلة البحث :

يعتبر قطاع البترول من القطاعات الهامة في الدولة نظراً لارتباطه بتحقيق الأهداف والمشروعات القومية ومساهماته في تحقيق التنمية الإقتصادية في مصر.

حيث تتزايد أهمية البترول يوماً بعد يوم في حياتنا اليومية، كما يتكون قطاع البترول من ثلاثة أشكال إقتصادية هي:

١. القطاع العام.
٢. القطاع المشترك.
٣. القطاع الخاص.

وبظهور موضوع السلوكيات الإنسحابية أصبح من المهم دراسة تأثير السلوكيات الإنسحابية علي العاملين بقطاع البترول، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والسلوكيات الإنسحابية، حيث مع وجود المشاكل والضغوط التي يتعرض لها العاملين بقطاع البترول واستمرارها في مناخ تنظيمي يجهض محاولات التجديد والابتكار، ويفضي إلي ما يطلق عليه "الاحتراق الوظيفي"، الذي يؤدي للعديد من المشكلات النفسية، منها: الإحباط، اللامبالاة، والإرهاق، وقد يؤدي إلي عدم اهتمام العاملين بعملهم مما قد يؤثر علي الإقتصاد القومي.

حيث تعتبر صناعة البترول في مصر من الصناعات الإستراتيجية الحيوية ودعامة الإقتصاد القومي.

ومن هنا يمكن تلخيص مشكلة البحث في مجموعة التساؤلات التالية:

١. ما هي مستويات تواجد الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات القطاع العام للبترول بمحافظة القاهرة؟
٢. ما هي طبيعة العلاقة بين الأبعاد المكونة للاحتراق الوظيفي والسلوكيات الإنسحابية في شركات القطاع العام للبترول بمحافظة القاهرة؟
٣. هل تؤثر أبعاد الانتماء التنظيمي علي ممارسة العاملين داخل شركات القطاع العام للبترول بمحافظة القاهرة للسلوكيات الإنسحابية؟

ثالثاً: أهداف البحث

يسعي هذا البحث إلي تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف علي مدي انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العـاملين فـي شـركات القطاع العام للبترول بمحافظة القاهرة.
٢. تحديد طبيعة العلاقة بين الأبعاد المكونة للاحتراق الوظيفي والسلوكيات الإنسحابية في شركات القطاع العام للبترول بمحافظة القاهرة.
٣. تحديد طبيعة العلاقة بين أبعاد الانتماء التنظيمي والسلوكيات الإنسحابية في شركات القطاع العام للبترول بمحافظة القاهرة.
٤. التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي تفيد القيادات الإدارية في شـركات القطاع العام للبترول بمحافظة القاهرة لعلاج ظاهرة الاحتراق الـوظيفي والوقايـة والحد من آثاره.

رابعاً: أهمية البحث :

١. عدم تناول الدراسات العربية موضوع السلوكيات الإنسحابية رغم أهميته البالغة.
٢. أهمية ربط مفهوم الاحتراق الوظيفي و الانتماء التنظيمي بالسـلوكيات الإنسـحابية للوقوف علي الآثار السلبية في الموضوع محل الدراسة وأسبابه.
٣. إن تجاهل ظاهرة الاحتراق الوظيفي يزيد من تبديد وتآكل الموارد البشـرية فـي المنظمة.
٤. ضخامة قطاع البترول وتعدد مجالات النشاط فيه فضلاً عن أنه يتـيح تخصـيص حجم كبير من الموارد اللازمة لإجراء البحوث والتطويرات العلمية، مما يزيد مـن أهمية الوصول إلي نتائج وتوصيات تساعد الإدارة علي زيادة فعالية العمـل فـي القطاع.

خامساً: فروض البحث :

لقد تم تصميم وصياغة فروض البحث علي النحو التالي:
١. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وممارسة العـاملين للسلوكيات الإنسحابية في شركات القطاع العام للبترول.
٢. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد الانتماء التنظيمي وممارسـة العـاملين للسلوكيات الإنسحابية في شركات القطاع العام للبترول.

سادساً: الخلفية النظرية :

١. الانتماء التنظيمي:

حظي موضوع الانتماء التنظيمي باهتمام الباحثين وذلك نظراً لما له من تأثير علي فاعلية المنظمة ودرجة الإنجاز فيها وذلك لما يمثله سلوك الموظفين والعاملين في تحديد الكفاءة الحقيقية لتلك المنظمات.

ويؤكد ريان (٢٠٠٠) علي أن ارتباط الفرد بالمنظمة التي يعمل بها يزداد مع مرور الوقت واستثمار الفرد لسنوات طويلة من عمره في الوظيفة التي يشغلها وبالتالي فإن الانتماء التنظيمي يعكس رغبة الفرد في البقاء في المنظمة وقبول أهدافها وبذل مجهود إضافي لمصلحتها.

ففكرة الانتماء نشأت منذ عام ١٩٥٠، وبدت أهمية دراستها في اعتقاد الدارسين في مدى التأثير الإيجابى للانتماء بشكل عام على المنظمة بسبب الاعتقاد بارتباطها الإيجابى بالعديد من العوامل مثل: أداء العاملين ، تقليل الغياب ، ومعدلات دوران العاملين (Mowday, ١٩٩٨)، كما تبين أن العاملين المنتمين لمنظماتهم أقل استعداداً لترك العمل، وأنهم أكثر استعداداً لتقبل التغيرات التى تمر بها المنظمة (Hackett et al., ١٩٩٤; Inverson & Buttigieg, ١٩٩٩).

حيث تعتقد Reade (٢٠٠٣) أن هوية الفرد التنظيمية إنما تتحدد بمقدار الارتباط النفسى للفرد مع المنظمة، ومع زيادة هذا الارتباط نتيجة لطول فترة العمل في المنظمة يتحول الإرتباط إلى نوع من التوحد بين المنظمة والفرد وهذا بدوره يقود إلى بذل الفرد لجهد إضافي في العمل، وبهذا الشكل تصف Reade لآلية نشأة الإنتماء واستمراره.

هذا وتعرف خطاب (٢٠٠١) الانتماء على أنه " استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة بإستمرارية العلاقة التعاقدية، يترتب عليه أن يسلك الفرد سلوكاً يفوق السلوك الرسمى المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة، ورغبة الفرد في إعطاء جزء من نفسه من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة كالإستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية، وتحمل مسئوليات إضافية".

فى حين يرى Yousef (٢٠٠٠) أن تعريف الانتماء التنظيمي هو :

" الذى يعبر عن القوة النسبية للهوية الفردية في المنظمة ومدى ارتباط الفرد بالمنظمة التـــى يعمل بها " إنما يتضمن ثلاثة مكونات أساسية:

- الهوية: وتعبر عن اعتقاد قوى بقيم وأهداف المنظمة وقبول لهذه الأهداف والقيم.
- المشاركة: وتعبر عن الرغبة في بذل مجهود كبير في سبيل مصلحة المنظمة.
- الولاء: ويعبر عن نية أو رغبة قوية في البقاء في المنظمة.

كما يعرف Kalbers & Cenker (٢٠٠٧) الانتماء بأنه " اتجاه الفرد نحو المنظمة حيــث يرتبط الفرد بذاته معها ويظهر الانتماء التنظيمي في شكل رد فعل الفرد تجــاه خصــائص المنظمة التي ينتمي إليها وإحساسه بارتباطه بأهداف وقيم المنظمة والدور الــذي يقــوم بــه لتحقيق هذه الأهداف والالتزام بالقيم الوظيفية من أجل المنظمة وليس مــن أجــل مصــالحه الخاصة ".

ويذكر كل من Labatmediene et al. (٢٠٠٧) أن الانتماء التنظيمي هو" ارتبــاط الفــرد بمجموعة من القيم والمبادئ تنبع منها تصرفاته وسلوكياته ويكون ذلك في ضــوء أهــداف المنظمة والقيم الوظيفية السائدة في المنظمة ".

حيث تتمثل أهمية الانتماء التنظيمي فيما يلي:

١- يعد الانتماء التنظيمي واحداً من أهم الموضوعات التى تناولتها الدراسات الحديثــة في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي خلال الفترة الأخيرة (Chen & Francesco, ٢٠٠٠)، وذلك لأن الانتماء التنظيمي يعمل على زيادة ارتباط الفــرد بالمنظمــة، فالأفراد أصحاب الانتماء التنظيمي المرتفع عادة ما يميلون إلى بذل مزيد من الجهد من أجل تحقيق أهداف منظماتهم كما أنهم يميلون إلى تأييد دعم المنظمة والبقاء فيها (Meyer et al., ١٩٩٣).

٢- يعد الانتماء التنظيمي سلوكاً مرغوباً فيه (Romzek, ١٩٨٩)، يرتبط بالعديد مــن سلوكيات العمل الجيدة مثل: انخفاض معدل ترك العمل، ارتفاع جودة أداء العاملين، ارتفاع سلوك المواطنة التنظيمية، وانخفاض معدلات التأخير والغيــاب (Eby et al., ١٩٩٩).

٣- الانتماء التنظيمي عملية تبادلية بين الفرد والمنظمــة، لا تعتمــد علــى الصــفات والخصائص التى يتمتع بها الفرد فقط، وإنما على ما تقدمه المنظمــة مــن الــدعم

والمساندة لتحقيق أهدافه والذى يؤثر بشكل أساسى على درجة الانتمـــاء التنظيمـــي لديه (Glisson & Durick, ١٩٨٨).

٤- إن أهمية الانتماء التنظيمي تنبع من الفهم السليم لعلاقـــة الفـــرد بالمنظمة مع الأخذ في الاعتبار الأنواع المختلفة للانتماء التنظيمـــي (العـــاطفي – الاحتياج – الأدبى) ودراستها سوياً، حيث إن كل مكون يتم تطويره نتيجة لخبرات مختلفة لسلوكيات العمل داخل الوظيفة وبالتالى نتيجة لعدد من المحددات لكل نـــوع من أنواع الانتماء (Meyer et al., ١٩٩٣). حيث يوضح النموذج الذى اقترحـــه (Meyer et al., ١٩٩٣) أن الانتماء التنظيمي يحتوى على ثلاثة أبعـــاد أساســـية هى: (الانتماء العاطفي ، انتماء الاحتياج ، الانتماء الأدبى)

١- **الانتماء العاطفي:** ويشير إلى قوة تطابق وإلتصاق الفرد مع منظمته وفيـــه يحـــافظ الفرد على بقائه في المنظمة لتوفر الرغبة والاستعداد لديه.

٢- **انتماء الاحتياج:** وهو الانتماء المرتب على تقدير الفرد للمزايا الوظيفية التـــي قـــد يفقدها عند تركه منظمته الحالية وانتقاله إلى منظمة أخرى، وينطوى هذا الانتمـــاء على بعدين فرعيين هما : التضحية الشخصية – ونقص البدائل . أى أن الفرد يبقى في المنظمة لحاجته إلى ذلك، ويكون الجهد الذى يبذله محدوداً وبالقدر الذى يضمن الاستمرار في المنظمة.

٣- **الانتماء الأدبى:** ويشير إلى إحساس العاملين بالالتزام الأدبى للبقاء في المنظمة، أى أنهم يبقون لأنهم يشعرون أن هذا واجبهم.

٢. الاحتراق الوظيفي:

بدأ الاهتمام بمفهوم الاحتراق نتيجة للدراسات التـــي أجريـــت علـــى الإنفعـــالات والإستشارات النفسية، والأساليب التي يستخدمها الأفراد كمحاولة للتكيف مع هذه الإنفعالات والإستشارات والتعامل معها (الكلابى ورشيد، ٢٠٠١).

فلم يكن أحد يعرف شيئاً عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي قبل منتصف السبعينات، حيـــث قـــام عالم النفس الإكلينيكي Freudenberger (١٩٧٤) ، بالولايات المتحدة الأمريكية بملاحظـــة الكثير من المتطوعين الذين يعملون معه، ولاحظ لديهم درجة كبيرة من الإنهاك العاطفي، مع

انخفاض الدافعية، والالتزام نحو العمل مصحوباً بأعراض جسمانية وعقلية، وظلت هذه الملاحظة لمدة عام حيث استخدم (Freudenberger) ، مصطلح الاحتراق للتعبير عن المظاهر سالفة الذكر وكان يستخدم هذا المصطلح بشكل عام للتعبير عن الآثار الناتجة من الاستخدام المزمن للمخدرات.

وفى نفس الوقت قامت الباحثة في علم النفس الاجتماعي (٢٠٠١) .Maslach et al بالولايات المتحدة الأمريكية بدراسة الأساليب التي يستخدمها الأفراد لمواجهة المثيرات في مجال العمل وأظهرت أن كل من المثيرات في مجال العمل، والأساليب المستخدمة لمواجهتها لها آثار هامة على الهوية الوظيفية للأفراد، وعلى السلوك الوظيفي ، وقد وصفت هذه النتائج من خلال وجهة نظر المحامين كعينة للدراسة على ما يشعرون به من إنه احتراق.

وقد بدأ الاهتمام المتزايد بهذه الظاهرة في السنوات الأخيرة في تلك المهن التي تقدم المساعدة والعون للآخرين مثل: منظمات الخدمات الإجتماعية ، الإقتصادية ، والمهنية وكذلك المهن التي تتعامل مع أعداد كبيرة من جمهور المتعاملين المختلفين في مطالبهم ، والمتباينين في خصائصهم وسماتهم ولقد تجلى هذا الاهتمام في تزايد الكتابات النظرية والأكاديمية ، وفي عقد العديد من الندوات والمؤتمرات حول هذه الظاهرة (عمران، ١٩٩٣).

حيث تباينت آراء الباحثين وتعددت في وضع تعريف محدد لظاهرة الاحتراق الوظيفي مما أدى إلى عدم وجود تعريف موحد ومتفق عليه بين الباحثين، حيث سيتم عرض بعض من هذه التعريفات التي صنفها الباحثون تحت أسس محددة حتى يتسنى عرضها بطريقة ملائمة كما يلي:

١- **<u>التعريف طبقاً لأغراض الاحتراق الوظيفي:</u>**

ويشمل التعريفات التالية:

١/١ تعريف (Maslach & Jackson, ١٩٨١)

الاحتراق هو "عبارة عن أعراض من الإنهاك العاطفي ، والشعور بالسلبية التي تحدث عادةً للأفراد الذين يعملون في خدمة الآخرين في أي مجال".

٢/١ تعريف (Golembiewski et al., ١٩٨٣)

عرفه على أنه "مجموعة أعراض جسمية، نفسية، وسلوكية مع انخفاض في الإنتاجية، واحتياجات ملحة للدعم الاجتماعي من جماعة العمل".

٣/١ تعريف (Cordes & Dougherty, ١٩٩٣)

الاحتراق هو "نموذج فريد من الأعراض التزامنية للضغوط ، والذي يتصف بكل من الإنهاك العاطفي ، اللاإنسانية في معاملة الآخرين، والشعور بقصور الإنجازات الشخصية".

٤/١ تعريف (Maslach et al., ٢٠٠١)

الاحتراق الوظيفي هو عبارة عن "أعراض نفسية تحدث استجابة لعوامل ضاغطة في الوظيفة، نتيجة للعلاقات الشخصية وتتكون هذه الاستجابة من ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الإنهاك ، الشعور بالسلبية في العلاقات ، تدنى الإنجاز الشخصي".

٢- **<u>التعريف طبقاً لأسباب الاحتراق الوظيفي:</u>**

ويشمل التعريفات التالية:

١/٢ تعريف (عمران، ١٩٩٣)

الاحتراق هو "عبارة عن حالة من حالات الإنهاك والشد العصبي، الناتجة عن زيادة عبء العمل ومتطلباته".

٢/٢ تعريف (Hellriegel et al., ٢٠٠١)

الاحتراق هو " عبارة عن الآثار الناتجة من ظروف العمل، عندما تكون الضغوط الوظيفية غير محتملة، ومصادر الرضا الوظيفي غير متاحة ".

٣- **<u>التعريف طبقاً للآثار الناتجة من الاحتراق الوظيفي ومدى الاستجابة له:</u>**

ويشمل التعريفات التالية:

١/٣ تعريف (Sheridan & Vredenburgh, ١٩٧٨)

الاحتراق الوظيفي "هو عبارة عن مجموعة من الأعراض السلوكية المتزامنة، التي تشتمل على العدوانية، والشعور بالملل والعجز عن التصدي لموانع الأداء".

٢/٣ تعريف (حجازي، ١٩٩٩)

الاحتراق الوظيفي هو: "حالة شعورية تنتاب الفرد طالما هو معــرض للضــغوط النفسية، أو يتوقعها بصفة مستمرة، تنهكه وجدانياً، تؤدى إلى إكسابه اتجاهات سـلبية نحــو العمل والآخرين، وتنمية السخط على الذات لديه".

٣/٣ تعريف (Bohlander et al., ٢٠٠١)

الاحتراق الوظيفي هو " أكثر مرحلة تمزقاً من الكرب Distress وتظهر أعراضه في الإحباط، الإكتئاب، وانخفاض الإنتاجية، ومن أسبابه الشعور بالفشل في الوظيفة، نقــص التغذية العكسية الإيجابية، والتقلص التنظيمي Downsizing ".

حيث يلاحظ من خلال عرض التعريفات السابقة أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تــم تناولها من ثلاثة اتجاهات وكل اتجاه يحتوى على بعض القصور، ويتمثل **الاتجاه الأول** فــي تعريف الاحتراق طبقاً لأعراضه مع إهمال النتائج المترتبة عليه، أما **الاتجاه الثاني** يتمثل في تعريف الاحتراق طبقاً لأسبابه مع إهماله لردود الفعل الناتجة عن ذلك، أما **الاتجاه الثالث** فقد ركز على تعريف الاحتراق طبقاً للآثار الناتجة عنه مع إغفاله عن الأسباب المؤديــة إليــه ومدى تفاعلها مع الاحتراق الوظيفي والاستجابة له.

ولهذا تقترح الباحثة تعريفاً للاحتراق الوظيفي وهو: "فقدان الفرد الحمـــاس للعمــل نتيجة للضغوط التي يتعرض لها في العمل وشعوره المتزايد بالإنهاك والسلبية وعدم الرغبة في العمل".

حيث يتناول الاحتراق الوظيفي ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

١ - الإنهاك العاطفي (الإنفعالي):

وهو يعتبر أهم بعد من أبعاد الاحتراق ويمثل حجر الأساس فــي بنــاء الاحتــراق (Mirvis et al., ١٩٩٩) ، حيث يوصف الإنهاك العاطفي على أنه شــعور بالاســتنزاف العاطفي المتواصل والمستمر في محيط العمل (السيف، ٢٠٠٠).

ولقد تنوعت آراء الباحثين العرب حول ترجمة مصطلح Emotional Exhaustion إلــى عدة آراء، فمنهم من رأى أنه يعنى الإجهاد الانفعالي (الغباشي، ٢٠٠١)، ومنهم من رأى أنه يعنى الإنهاك الإنفعالي (مقابلة، ١٩٩٦).

أما عن الأسباب التي تؤدى إلى **الإنهاك العاطفي** فهي متنوعة، فمنها زيادة المطالب السيكولوجية، العاطفية والبيولوجية، كثرة الانغماس في الأعمال، الاحتكاك بالعديد من الأفراد، عبء العمل الزائد، والصراع داخل بيئة العمل (عمران، ١٩٩٣)، ويلاحظ أن الإنهاك العاطفي يمثل بعد الاحتراق الوظيفي الناتج من شعور الفرد بالضغط (Cooper, ١٩٨٣).

٢- الشعور بالسلبية في العلاقات :

وهو الميل إلى معاملة الآخرين مثل: الأشياء، والتجرد من الخصائص الإنسانية، حيث يلجأ الفرد للتعامل الجاف مع الزملاء أو المتلقين لخدماته، مما يترتب على ذلك حدوث فجوة إنسانية بين الفرد وبينهم، تؤثر تأثيراً عميقاً على شكل التعامل وأسلوبه معهم (حجازي، ١٩٩٩).

ولقد تنوعت آراء الباحثين العرب حول ترجمه مصطلح Depersonalization إلى عدة آراء، فمنهم من رأى أنه يعنى فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل (الكلابي ورشيد، ٢٠٠١)، أو الشعور بالانفصال والنفور من الوظيفة (العتيبي، ٢٠٠٣)، تبلد الشعور (السيف، ٢٠٠٠)، افتقاد الهوية (الغباشي، ٢٠٠١)، الميل إلى السلبية في العلاقات (عمران، ١٩٩٣).

وبالرغم من اختلاف المسمى إلا أنهم اتفقوا على أعراضه المتمثلة في القسوة، التشاؤم، كثرة الانتقاد، البرود، عدم المبالاة، ومعاملة الموظف للعملاء بطريقة آلية (الكلابي ورشيد، ٢٠٠١). ويعتبر الشعور بالسلبية في العلاقات بُعد الاحتراق الوظيفي الناتج من العلاقات الشخصية (Cooper, ١٩٨٣) ، كما أنه تركيبة جديدة لم تظهر في أبحاث الضغوط (Cordes & Dougherty, ١٩٩٣).

٣- الشعور بتدني الإنجاز الشخصي:

وهو يرجع إلى نقص الشعور بالكفاءة وتحقيق الفشل في العمل، قلة الإحساس بالإنجاز الشخصي، ضعف الإنتاجية والشعور بعدم القدرة على العمل بكفاءة وانخفاض الدافعية (Mirvis et al., ١٩٩٩).

ولقد تنوعت آراء الباحثين العرب حول ترجمة مصطلح Low Level of Personal Achievement إلى عدة مسميات منها: المستوى المتدني من الشعور الذاتي بالكفاءة

(الغباشى، ٢٠٠١)، النقص في الإنجازات الشخصية (مقابلة، ١٩٩٦)، الشعور بالقصور في مستوى الإنجازات الشخصية (عمران، ١٩٩٣)، تدنى الإنجاز الشخصي، والذي يتسم بالعديد من الأعراض منها الشعور بالفشل، وتدنى الإحساس بالكفاءة (الكلابي ورشيد، ٢٠٠١)، فقدان الإنتاجية والإنجاز في العمل (العتيبى، ٢٠٠٣).

وقد يرجع تدنى الإنجاز الشخصي إلى عدة أسباب مثل: اعتقاد الأفراد أن جهودهم لن تكون لها نتيجة فعالة (الكلابى ورشيد، ٢٠٠١)، التقييم السلبي نحو الذات (السيف، ٢٠٠٠)، عدم ملائمة الإنجازات مع مستوى التطلعات الشخصية، الإنغماس العميق في مطالب العمل (عمران، ١٩٩٣).

٣. السلوكيات الإنسحابية:

أثارت سلوكيات انسحاب الموظفين اهتمام الباحثين التنظيميين سواء نظرياً أم عملياً طوال ما يزيد علي نصف القرن. وفهم أسباب هذه السلوكيات قادر علي مساعدة أصحاب الأعمال ممن يصارعون للتعامل مع معدلات الرحيل عن المنظمة والتغيب عنها. وإضافة إلي الرحيل عن المنظمة والتغيب عن محل العمل، فإن التأخر عن الحضور، ترك العمل مبكراً، لعب ألعاب الكمبيوتر خلال وقت العمل أو تصفح الويب علي حساب وقت العمل، استغراق وقت طويل خلال راحة الغذاء وتناول القهوة، انتحال اعذار للذهاب هنا وهناك بعيداً عن موقع العمل، الذهاب المتكرر وبفواصل بسيطة إلي دوره المياه، السرحان، التوهان إبان العمل، الثرثرة الزائدة عن الحد مع زملاء العمل، التخلف عن حضور الاجتماعات، وتناول الكحوليات بالعمل كلها أمثلة علي سلوكيات الانسحاب التنظيمي الأخري (Hanisch, ١٩٩٥; Hanisch & Hulin, ١٩٩١) . وقد حظيت مقدمات هذه السلوكيات بإهتمام كبير وعلي وجه الخصوص فيما يتعلق بسلوكيات الغياب عن العمل وتقديم الإستقالة. والأسباب التي ساقها الباحثون للإقدام علي تلك السلوكيات هي: عدم الرضا عن العمل، المشرفين، وزملاء العمل (Hanisch et al., ١٩٩٨) . ورغم أن مقدمات بعض سلوكيات الانسحاب خضعت لتقييم واسع النطاق، إلا أن بحث العلاقات بين الأشكال المختلفة من الانسحاب وكيف أن التدخلات التنظيمية أو الأحداث البيئية قد تؤثر علي العلاقات بين سلوكيات انسحاب الموظفين مسألة مهمة ومطلوبة.

وقد جري تعريف سلوك الانسحاب في البحوث التنظيمية علي أنه " الأفعال المقصود بها وضع انفصال وتباعد مادي ونفسي بين الموظفين وبين محل العمل (Rosse & Hulin, ١٩٨٥) . وقد اقترح (١٩٥٠) Rice et al. أن ازدياد الانسحاب مرتبط بتصاعد مماثل في سلوكيات معيبة للموظفين تتراوح ما بين تراجع الأداء والتأخير المتكرر وصولاً إلي الغياب والذي يبلغ ذروته في الإنهاء الوظيفي الإختياري.

وقد قام البحث العملي بتقديم أدلة غير قاطعة عن هذا التصاعد في السلوكيات المعيبة المرتبطة بزيادة الانسحاب. وبشكل عام فإن العلاقات بين أداء الموظف، التأخير، الغياب والرحيل عن المنظمة جاءت ضعيفة ولم تجئ دائماً في نفس الاتجاه (Adler & Golan, ١٩٨١; Clegg, ١٩٨٣; Martin et al., ١٩٨١; Waters & Roach, ١٩٧٩; Williams, Livy, Silverstone & Adams, ١٩٧٩) .

كذلك فإن الأدلة تشير إلي أن سلوكيات العمل هذه ليست مرتبطة باستمرار بنفس المواقف التأثيرية الأمر الذي يعني أن السلوكيات الخاصة بالانسحاب قد لا تكون المخرجات المختلفة لنفس ظاهرة الانسحاب (Arnold & Feldman, ١٩٨٢; Breaugh, ١٩٨١; Cheloha & Farr, ١٩٨٠; Clegg, ١٩٨٣; Koch & Rhodes, ١٩٨١; Lyons, ١٩٧٢; Nicholson et al., ١٩٧٧; Steers & Rhodes, ١٩٧٨; Waters & Roach, ١٩٧٩)

كما يعرف (١٩٩١) Hanisch & Hulin الانسحاب بأنه " الهيكل العام المتكون من الأحداث أو النوايا البديلة، حيث تعكس اتجاهات الوظيفة السلبية وهدف هذه الاتجاهات ".

وتعتبر السلوكيات الإنسحابية هي تلك التي تجعل الموظفين يدخلوا في تحويل انتباههم بعيداً عن مهام الوظيفة والتأثير السلبي للأداء الفردي (Michael et al., ٢٠٠٦) نقلاً عن (Hom et al., ١٩٨٤) .

حيث عندما تصبح بيئة العمل غير مريحة، فالأفراد سيحاولوا التحرر من العمل أو الانسحاب نفسياً (Lehman & Simpson, ١٩٩٢) .

حيث تشمل نوايا الانسحاب للموظفين علي مكونات متميزة ولكنها مرتبطة ببعضها (مثل: التفكير في الإستقالة ثم نية البحث عن وظيفة بديلة وأخيراً النية في الرحيل) والتي تم دراستها علي نحو موسع لمعرفة علاقتها بسلوك الانسحاب (مثل: الغياب والرحيل الفعلي عن المنظمة) (Rosse & Hulin, ١٩٨٥) .

وقد أكد Mobley et al. (١٩٧٨) علي معني "انسحاب" بإعتبارها عملية والتي تشتمل علي مكونات متميزة ولكنها مرتبطة ببعضها. وهناك بضعة مكونات لنوايا الانسحاب (أي التفكير في التوقف عن العمل، نية البحث، والنية في الإستقالة) إضافة إلي مكون سلوك الانسحاب (أي الإستقالة الفعلية) أخضعت للتقييم في نموذج الرحيل عن المنظمة Mobley et al. (١٩٧٨) وفي إعادة التقييم لهذا النموذج والتي قام بها Miller et al. (١٩٧٩) . وفي دراسة حديثة استعانت بتحليل الميتا ومكونات النية في الإستقالة، التفكير في الإستقالة، التفكير في الانسحاب، والاستخدام المتوقع للانسحاب كمكونات لنوايا الانسحاب (Griffeth et al., ٢٠٠٠). استخدم Chen & Francesco (٢٠٠٠) أربعة بنود والتي تستطيع إظهار ثلاثة مكونات للانسحاب (التفكير في الإستقالة، نوايا الرحيل عن المنظمة، ونوايا الرحيل عن المنظمة وتوقف التقدم المهني والمستقبل الوظيفي) كمقياس واحد لنوايا الرحيل عن المنظمة بإعتمادية قدرها ٠,٨١.

ولاتزال العلاقة بين أشكال نوايا الانسحاب وسلوك الانسحاب محلاً للجدل وقد آثرت علي الأجندة البحثية لعملية انسحاب الموظفين. ورغم أن الأدبيات تقدم دراسات نظرية وعملية ثرية عن عملية الانسحاب للموظفين، فلا يزال هناك الكثير الذي يتعين عمله لتوفير فهماً أفضل لأوجه التماثل والاختلاف بين مكونات نوايا الانسحاب (Blau, ٢٠٠٠) . وعلي هذا فإن الأسلوب البحثي الذي اقترحه Hanisch & Hulin (١٩٩١) والذي أخضع للبحث حديثاً بواسطة Blau (٢٠٠٠) وفيه يمكن التوصل لفهم أفضل عملية الانسحاب للموظفين لو أننا ركزنا جهودنا علي بحث الأبعاد المتعددة لنوايا الانسحاب، يمثل خطوة مشجعة للغاية مع أنه لم يتم اختباره بعد. وكان Hanisch & Hulin (١٩٩١) قد اقترحا عمل تفرقة بين انسحاب العمل الذي يتكون من سلوكيات مثل: التأخير والغياب، وبين الانسحاب الوظيفي الذي يتكون من سلوكيات مثل: نوايا الرحيل عن العمل وبين نية التقاعد.

أما نوايا الانسحاب التنظيمي فجري تعريفها علي أنها " تقييم شخصي يجريه أحد الموظفين مؤداه أنه سوف يترك وظيفته الحالية في المستقبل القريب ". ونيه الرحيل عن إحدي المهام هي قرار أكثر صعوبة من ترك المنظمة (Blau, ٢٠٠٠)، لأن الفرد قد يتخذ القرار بالرحيل عن المنظمة ولكنه يظل في مهنته الحالية. والأسهل هو البحث عن وظيفة مختلفة في منظمة أخري عن تطوير مستقبل وظيفي مهني مختلف تماماً. ونية الرحيل عن المهنة هي الأخري

أكثر صعوبة من قرار الرحيل الوظيفي. فنية الرحيل الوظيفي تمثل قراراً أسهل من الرحيل عن المنظمة، لأن الموظف قد يطلب الرحيل عن وظيفته الحالية ولكنه يرغب في الاستمرار بالمنظمة.

وقد قام (١٩٩٠) Hanisch & Hulin من خلال تحليل عاملي أولي لمجموعة عامة من سلوكيات الانسحاب بما فيها التأخير، الغياب، السلوكيات الغير مستحبة، نوايا الرحيل عن المنظمة، ونوايا التقاعد ، بالتعرف علي مجموعتبن واسعتين من الانسحاب التنظيمي وهما: الانسحاب الوظيفي والانسحاب من العمل. أما الانسحاب الوظيفي فجري تعريفه علي أنه " سلوكيات يقدم عليها الفرد في محاولة لإزالة شخصه من المنظمة والوظيفة " وتضمن ذلك سلوكيات مثل: التوقف عن العمل، والتقاعد.

وقد جري تقييم كل من التوقف عن العمل والتقاعد بإعتبارهما سلوكيات اختيارية بحيث يتاح أمام الموظف اختيار التوقف عن العمل أو الإستقالة أو التقاعد مقارنة بالفصل من العمل أو الإجبار علي التقاعد. أما الانسحاب من العمل فجري تعريفه علي أنه " سلوكيات يقدم عليها الأفراد لتجنب مهام عمل معينة مع الحفاظ علي العضوية التنظيمية " وتضمن ذلك التأخير، الغياب، وسلوكيات وظيفية غير مستحبة. وكلاً من التأخير والغياب تم تقييمهما بإعتبارهما الإقدام الفعلي علي السلوك أو رغبات في الإقدام علي السلوك بواسطة الموظف مع التركيز الأساسي علي السلوكيات الإختيارية. وتشمل السلوكيات غير المستحبة علي سبيل المثال: الفشل في حضور اجتماعات الشركة وأخذ راحات طويلة لتناول الشاي والقهوة وهي عادة سلوكيات لا تقوم المنظمات بمراقبتها أو تسجيلها إلا إذا زادت عن الحد (Hanisch, ١٩٩٥). وقد تم الحصول علي مزيد من الدعم العملي لهذين التقسيمين السلوكيين الموسعين للانسحاب التنظيمي في دراسة تالية والتي نسخت النتائج التي توصلت إليها دراسة (١٩٩٠) Hanisch & Hulin باستخدام أساليب النماذج السببية (Hanisch & Hulin, ١٩٩١). ومن ذلك الحين، قدمت مزيد من الدراسات الأخري المزيد من الدعم لوجود عاملين موسعين للانسحاب (Hanisch et al., ١٩٩٨).

حيث نجد أن تكلفة الأفعال الفردية المتمثلة في الانسحاب التنظيمي (أي التأخير، الغياب، والرحيل عن المنظمة) في أوساط الموظفين قادرة علي أن تؤثر علي أي منظمة بحسابات مالية وغير مالية. ففي حالة الغياب، تذهب التقديرات الخاصة بتكاليف واقعة علي

المنظمة من ناحية الأجور الضائعة والمرتبات ما بين ٢٦-٣٠ بليون دولار أمريكي في العام الواحد (Hackett, ١٩٨٩; Johns, ١٩٨٧)، وهذه تترجم إلي تكلفة قدرها ٥٧٢ دولار أمريكي لكل موظف (Tyler, ١٩٩٧).

وفي حالة الرحيل عن المنظمة، فإن تكاليف توظيف عمالة جديدة، واختيارها، وتدريب موظفين جدد قدرت بما لا يقل عن ٥ مليون دولار في السنة (Darmon, ١٩٩٠). والتكاليف الإضافية التي تقع علي أي منظمة جراء الرحيل عن المنظمة قد تشمل راتب الانفصال عن المنظمة، تكاليف التشغيل، الخسارة في الإنتاجية التنظيمية، والعلاقات المتردية مع العملاء أو المستهلكين (Darmon, ١٩٩٠; Russ & McNeilly, ١٩٩٥). وتزداد هذه التكاليف لو خسرت إحدي المنظمات موظف ذو كفاءة بينما لو اقتصر الأمر علي موظف ضعيف الأداء فالأمر قد ينتهي والمنظمة وفرت أموالاً علي الآجل الطويل لرحيل العناصر السيئة.

وبينما تكون التكاليف الفردية المترتبة علي انسحاب الموظفين مرئية بشدة وواضحة للعيان وباهظة التكلفة لمعظم المنظمات، إلا أنها قد تكون مكلفة أيضاً للفرد الذي يؤدي السلوك من حيث الأجور الضائعة أو الإقدام علي سلوكيات مثل: تعاطي الخمور أو المخدرات بعد العمل (Hanisch & Hulin, ١٩٩٠). إضافة لذلك، فمن المحتمل أن الروح المعنوية للموظف والدافعية ستعاني علي الأرجح لو قام زملاء العمل بإظهار هذه السلوكيات علي نحو متواصل (Koslowsky et al., ١٩٩٧). ومثل هذه العوامل ستساهم بالسلب علي الأرجح في الإنتاج والكفاءة التنظيمية لذلك فالإقدام علي سلوكيات الانسحاب قادر علي التأثير في المنظمات بطرق عديدة.

سابعاً: منهجية البحث:

١- مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من العاملين الدائمين بالشركات التي تتبع وزارة البترول في محافظة القاهرة الكبري، ويوضح جدول (١) أعداد العاملين الدائمين في شركات القطاع العام للبترول بمحافظة القاهرة الكبري:

جدول رقم (١)

أعداد العاملين الدائمين بشركات القطاع العام للبترول بمحافظة القاهرة الكبري

بيان	عدد العاملين الدائمين	النسبة
الشركة العامة للبترول	٢٨٥٩	%١٠,٧
الجمعية التعاونية للبترول	٤٧٦٨	%١٧,٩
شركة الغازات البترولية (بتروجاس)	٦٣٥١	%٢٣,٨
شركة مصر للبترول	٦٣٣٦	%٢٣,٧
شركة أنابيب البترول	٣٠٠٥	%١١,٣
شركة القاهرة لتكرير البترول	٣٣٦٠	%١٢,٦
الإجمالي	٢٦٦٧٩	%١٠٠

المصدر : الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ٢٠٠٧م.

حيث يكون حجم العينة ٣٧٨ مفردة من العاملين الدائمين بشركات القطـــاع العـــام للبتـــرول بمحافظة القاهرة الكبري. وقد قامت الباحثة بتوزيع إستمارات الإستقصاء علي العاملين بشكل عشوائي بناء علي أعداد العاملين في كل شركة، وقد بلغ عدد الإستمارات المرتدة والصالحة للمعالجة الإحصائية ٣٤٥ إستمارة بنسبة ٩١,٣% من إجمالي حجم العينة.

ويوضح جدول (٢) توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية:

جدول رقم (٢)

توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية

المتغير	العدد	النسبة المئوية
١- النوع:		
ذكر	٢١٤	٦٢
أنثي	١٣١	٣٨
٢- السن:		
من ٢٠ إلي أقل من ٣٠ سنة	٣٣	٩,٧
من ٣٠ إلي أقل من ٤٠ سنة	٧٠	٢٠,٢
من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٥	٢٧,٦
٥٠ سنة فأكثر	١٤٧	٤٢,٥
٣- المؤهل الدراسي:		
مؤهل متوسط	٩٨	٢٨,٤
مؤهل فوق متوسط	٣١	٩,١
مؤهل جامعي	١٦٥	٤٧,٧
دراسات عليا	٥١	١٤,٨

٢- أداة البحث:

٢/١ مقاييس متغيرات الدراسة:

حيث تتكون قائمة الاستقصاء من أربعة مكونات أساسية مرتبة كما يلي:

أ- المتغيرات الديموجرافية:

وتشمل كل من النوع (فئتين)، السن (أبع فئات)، والمؤهل الدراسي (أربع فئات).

ب- مقياس الانتماء التنظيمي:

وقد قامت الباحثة باستخدام قائمة الاستقصاء التي صممها (Meyer & Allen, ١٩٩٠) لقياس الأبعاد الرئيسية الثلاثة للانتماء. وتتكون من البنود من (١) - (٢٤) وتقيس كل ثمانية بنود أحد أبعاد الانتماء التنظيمي الثلاثة، وقد وردت العبارات متداخلة بحيث تختص العبارة الأولي بالانتماء العاطفي والثانية بانتماء الاحتياج والثالثة بالانتماء الأدبي، وهكذا...

ج- مقياس الاحتراق الوظيفي:

وقد لجأت الباحثة إلي استخدام مقياس Maslach Burnout Inventory (MBI) والمعروف ب Human Services Survey (HSS) والذي صممه (Maslach et al., ١٩٩٦)، ويعد هذا المقياس من أشهر المقاييس وأوسعها انتشاراً في أدبيات الاحتراق الوظيفي وتجدر الإشارة إلي أن هذا المقياس صمم خصيصاً للعاملين في مجال الخدمات الإنسانية، ويقيس ثلاثة أبعاد مختلفة من أعراض الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي، الشعور بالسلبية في العلاقات، وتدني الإنجاز الشخصي).

ويتكون هذا المقياس من ١٩ عبارة موزعة علي ثلاثة مقاييس فرعية وفقاً للتالي:

١- الإنهاك العاطفي: وهو عبارة عن سبع عبارات (١- ٧)، تقيس شعور الفرد بالإجهاد العاطفي، واستنزافه في عمله.

٢- الشعور بالسلبية في العلاقات: ويتكون من خمس عبارات (٨ - ١٢)، تقيس عدم شعور الموظف بالإنسانية في تعامله مع الجمهور.

٣- تدني الإنجاز الشخصي: ويتكون من سبع عبارات (١٣ - ١٩)، تقيس إحساس الموظف بالكفاءة، مدي الإنجاز في عمله، ومدي نجاحه في التعامل مع الأخرين.

د- مقياس السلوكيات الإنسحابية:

وقد قامت الباحثة باستخدام العبارات التي طورها كل من (Neal; Chapman; Ingersoll-Dayton & Emlen, ١٩٩٣) والتي تتشابه بدرجة كبيرة مع مقياس (MacEwen & Barling, ١٩٩٤) لقياس السلوكيات الانسحابية. حيث يتكون هذا المقياس من ثلاثة عبارات.

٢/٢ صدق وثبات المقاييس المستخدمة:

توضح الباحثة فيما يلي نتائج اختبارات الثبات لكل من مقاييس الانتماء التنظيمي ومقاييس الاحتراق الوظيفي ومقياس السلوكيات الإنسحابية ويوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (٣)

نتائج اختبارات الثبات لكل من مقاييس الانتماء التنظيمي ومقاييس الاحتراق الوظيفي ومقياس السلوكيات الإنسحابية

المتغير	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا
مقاييس الانتماء التنظيمي		
• مقياس الانتماء العاطفي	٨	٠,٨٦٧
• مقياس انتماء الاحتياج	٨	٠,٧٩٤
• مقياس الانتماء الأدبي	٨	٠,٧٠٥
مقاييس الاحتراق الوظيفي		
• مقياس الإنهاك العاطفي	٧	٠,٧٩٤
• مقياس الشعور بالسلبية في العلاقات	٥	٠,٦٩٩
• مقياس تدني الإنجاز الشخصي	٧	٠,٦٨٤
مقياس السلوكيات الإنسحابية	٣	٠,٧٢٧

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل كرونباخ ألفا لجميع مقاييس أبعاد الانتماء التنظيمي، ومقاييس أبعاد الاحتراق الوظيفي أكبر من ٠,٦ وبالتالي فإن جميع المقاييس المستخدمة تتسم بالثبات. كذلك قد بلغ معامل كرونباخ ألفا للمقياس الكلي للانتماء التنظيمي ٠,٩٠٩ وهو مرتفع جداً، بما يعكس ثبات المقياس الكلي، كما بلغ معامل كرونباخ ألفا للمقياس الكلي للاحتراق الوظيفي ٠,٨٧٢ وهو مرتفع جداً، بما يعكس ثبات المقياس الكلي.
وقد بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا للمقياس الكلي للسلوكيات الإنسحابية ٠,٧٢٧ ، وهي قيمة مرتفعة إلي حد ما تعكس ثبات المقياس الكلي للسلوكيات الإنسحابية.

ثامناً: تحليل النتائج واختبار فروض البحث :

تتناول الباحثة فيما يلي نتائج الإحصائيات الوصفية (الوسط الحسابي و الانحراف المعياري) لجميع متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموجرافية، وذلك علي النحو التالي:

١- الإحصائيات الوصفية لأبعاد الانتماء التنظيمي والمقياس الكلي للانتماء التنظيمي:

يوضح جدول (٤) نتائج الإحصائيات الوصفية لأبعاد الانتماء التنظيمي والمقياس الكلي للانتماء التنظيمي:

جدول رقم (٤)

الإحصائيات الوصفية لأبعاد الانتماء التنظيمي والمقياس الكلي للانتماء التنظيمي

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الانتماء العاطفي	٣,٤٥٨	٠,٨٤٧
انتماء الاحتياج	٣,٥٢٠	٠,٨٠١
الانتماء الأدبي	٣,٤٣٣	٠,٦٩٨
المقياس الكلي للانتماء التنظيمي	٣,٤٧٠	٠,٦٨٠

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

أ- ارتفاع درجات كل بعد من أبعاد الانتماء التنظيمي إلي حد ما لدي العاملين بقطاع البترول العام، حيث يزيد الوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد الانتماء التنظيمي عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) وإن كان يقل عن الدرجة المرتفعة للمقياس (أربع نقاط)، حيث يبلغ الوسط الحسابي لبعد الانتماء العاطفي ٣,٤٥٨ بانحراف معياري ٠,٨٤٧ ، والوسط الحسابي لبعد انتماء الاحتياج ٣,٥٢٠ بانحراف معياري ٠,٨٠١ ، والوسط الحسابي لبعد الانتماء الأدبي ٣,٤٣٣ بانحراف معياري ٠,٦٩٨ .

ب- ارتفاع درجة المقياس الكلي للانتماء التنظيمي إلي حد ما لدي العاملين بقطاع البترول العام، حيث يزيد الوسط الحسابي للمقياس الكلي للانتماء التنظيمي عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) وإن كان يقل عن الدرجة المرتفعة للمقياس (أربع نقاط)، حيث بلغ الوسط الحسابي للانتماء التنظيمي ٣,٤٧٠ بانحراف معياري ٠,٦٨٠ .

٢- الإحصائيات الوصفية لأبعاد الاحتراق الوظيفي والمقياس الكلي للاحتراق الوظيفي:

يوضح جدول (٥) نتائج الإحصائيات الوصفية لأبعاد الاحتراق الوظيفي والمقياس الكلي للاحتراق الوظيفي:

جدول رقم (٥)

الإحصائيات الوصفية لأبعاد الاحتراق الوظيفي والمقياس الكلي للاحتراق الوظيفي

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإنهاك العاطفي	٢,٥٥٠	٠,٧٦٨
الشعور بالسلبية في العلاقات	٢,٦٧١	٠,٨٠٠
تدني الإنجاز الشخصي	٢,٩٦١	٠,٧٠٢
المقياس الكلي للاحتراق الوظيفي	٢,٧٢٨	٠,٦٥٠

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

أ- انخفاض درجات كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي إلي حد ما لدي العاملين بقطاع البترول العام، حيث ينخفض الوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) وإن كان يزيد عن الدرجة المنخفضة للمقياس (نقطتين)، حيث بلغ الوسط الحسابي لبعد الإنهاك العاطفي ٢,٥٥ بانحراف معياري ٠,٧٦٨ ، والوسط الحسابي لبعد الشعور بالسلبية في العلاقات ٢,٦٧١ بانحراف معياري ٠,٨٠٠ ، والوسط الحسابي لبعد تدني الإنجاز الشخصي ٢,٩٦١ بانحراف معياري ٠,٧٠٢ .

ب- انخفاض درجة المقياس الكلي للاحتراق الوظيفي إلي حد ما لدي العاملين بقطاع البترول العام، حيث ينخفض الوسط الحسابي للمقياس الكلي للاحتراق الوظيفي عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) وإن كان يزيد عن الدرجة المنخفضة للمقياس (نقطتين)، حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي للاحتراق الوظيفي ٢,٧٢٨ بانحراف معياري ٠,٦٥٠ .

٣- الإحصائيات الوصفية لمقياس السلوكيات الإنسحابية:

يوضح جدول (٦) نتائج الإحصائيات الوصفية لمقياس السلوكيات الإنسحابية:

جدول رقم (٦)

الإحصائيات الوصفية لمقياس السلوكيات الإنسحابية

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مقياس السلوكيات الإنسحابية	٢,١٩٥	٠,٨١٦

ويتضح من الجدول السابق انخفاض ممارسة العاملين بالقطاع العام للبترول للسلوكيات الإنسحابية، حيث يبلغ الوسط الحسابي للمقياس ٢,١٩٥ بانحراف معياري ٠,٨١٦ .

وتوضح الباحثة في جدول (٧) مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموجرافية

جدول رقم (٧)

مصفوفة الارتباط

المتغير	المقياس الكلي للسلوكيات الإنسحابية
الانتماء العاطفي	- ٠,٤٣٨**
انتماء الاحتياج	- ٠,٣٢٠**
الانتماء الأدبي	- ٠,٤٨٣**
المقياس الكلي للانتماء التنظيمي	- ٠,٤٧٣**
الإنهاك العاطفي	٠,٤٤٢**
الشعور بالسلبية في العلاقات	٠,٣١٩**
تدني الإنجاز الشخصي	٠,٣١٦**
المقياس الكلي للاحتراق الوظيفي	٠,٤١٩**

** تشير إلي أن معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ١%.

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- هناك علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من أبعاد الانتماء التنظيمي وبين المقياس الكلي للسلوكيات الإنسحابية.

٢- هناك علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين المقياس الكلي للانتماء التنظيمي وبين المقياس الكلي للسلوكيات الإنسحابية.

٣- هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي وبين المقياس الكلي للسلوكيات الإنسحابية.

٤- هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين المقياس الكلي للاحتراق الوظيفي وبين المقياس الكلي للسلوكيات الإنسحابية.

كما توضح الباحثة فيما يلي نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي في السلوكيات الإنسحابية، ونتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير المقياس الكلي للاحتراق الوظيفي في السلوكيات الإنسحابية:

١- نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي في السلوكيات الإنسحابية:

يوضح جدول (٨) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي في السلوكيات الإنسحابية:

جدول رقم (٨)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي في السلوكيات الإنسحابية

المتغير	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	معامل الانحدار المعياري	ت المحسوبة	المعنوية
الإنهاك العاطفي	٠,٠٧٤	٠,٣٨٠	٥,٤٤٣**	٠,٠٠٠
الشعور بالسلبية في العلاقات	٠,٠٦٨	٠,٠٣١	٠,٤٥٩	٠,٦٤٧
تدني الإنجاز الشخصي	٠,٠٧٣	٠,٠٦٩	١,١٠٢	٠,٢٧١
بعض مؤشرات النموذج:				
معامل التحديد المعدل = ٠,١٩٢		الخطأ المعياري للتقدير = ٠,٧٣٣		
ف المحسوبة = ٢٨,٣٣٤**		المعنوية = ٠,٠٠٠		

** تشير إلى أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% .

ويتضح من الجدول السابق أن السلوكيات الإنسحابية تتأثر تأثيراً طردياً معنوياً بأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي وهو بعد الإنهاك العاطفي. في حين أن البعدين الآخرين للاحتراق الوظيفي وهما الشعور بالسلبية في العلاقات وتدني الإنجاز الشخصي لا يؤثران معنوياً في السلوكيات الإنسحابية. حيث يشرح نموذج الانحدار ١٩,٢% من الاختلافات في السلوكيات الإنسحابية.

٢- <u>نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير المقياس الكلي للاحتراق الوظيفي في السلوكيات الإنسحابية:</u>

يوضح جدول (٩) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير المقياس الكلي للاحتراق الوظيفي في السلوكيات الإنسحابية:

جدول رقم (٩)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير المقياس الكلي للاحتراق الوظيفي في السلوكيات الإنسحابية

المتغير	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	معامل الانحدار المعياري	ت المحسوبة	المعنوية
المقياس الكلي للاحتراق الوظيفي	٠,٠٦٢	٠,٤١٩	٨,٥٣٧**	٠,٠٠٠
بعض مؤشرات النموذج:				
معامل التحديد المعدل = ٠,١٧٣		الخطأ المعياري للتقدير= ٠,٧٤٢		
ف المحسوبة = ٧٢,٨٧٢**		المعنوية = ٠,٠٠٠		

** تشير إلي أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ١% .

ويتضح من الجدول السابق أن السلوكيات الإنسحابية تتأثر تأثيراً طردياً معنوياً بالاحتراق الوظيفي الكلي. حيث يشرح نموذج الانحدار ١٧,٣% من الاختلافات في السلوكيات الإنسحابية.

اختبار صحة الفرض الأول:

يتمثل الفرض الأول للدراسة فيما يلي:

إن أبعاد الاحتراق الوظيفي لا تؤثر معنوياً في السلوكيات الإنسحابية. ومن التحليل السابق تثبت صحة الفرض الأول بدرجة كبيرة، حيث تم التوصل إلي أن السلوكيات الإنسحابية تتأثر تأثيراً طردياً معنوياً بأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي وهو الإنهاك العاطفي، في حين أن السلوكيات الإنسحابية لا تتأثر معنوياً بالبعدين الآخرين للاحتراق الوظيفي وهما الشعور بالسلبية في العلاقات وتدني الإنجاز الشخصي.

توضح الباحثة فيما يلي نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد الانتماء التنظيمي في السلوكيات الإنسحابية، ونتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير المقياس الكلي للانتماء التنظيمي في السلوكيات الإنسحابية:

١- نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد الانتماء التنظيمي في السلوكيات الإنسحابية:

يوضح جدول (١٠) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد الانتماء التنظيمي في السلوكيات الإنسحابية:

جدول رقم (١٠)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد الانتماء التنظيمي في السلوكيات الإنسحابية

المتغير	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	معامل الانحدار المعياري	ت المحسوبة	المعنوية
الانتماء العاطفي	٠,٠٧٢	- ٠,١٥٩	- ٢,١٣٩*	٠,٠٣٣
انتماء الاحتياج	٠,٠٦١	- ٠,٠٢٨	- ٠,٤٧٧	٠,٦٣٤
الانتماء الأدبي	٠,٠٨٨	- ٠,٣٤٦	- ٤,٥٨٥**	٠,٠٠٠
بعض مؤشرات النموذج:				
معامل التحديد المعدل = ٠,٢٣٩		الخطأ المعياري للتقدير= ٠,٧١٢		
ف المحسوبة = ٣٧,٠٩٠**		المعنوية = ٠,٠٠٠		

** تشير إلي أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ١% .

* تشير إلي أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ٥%.

ويتضح من الجدول السابق أن السلوكيات الإنسحابية تتأثر تأثيراً عكسياً معنوياً باثنين من أبعاد الانتماء التنظيمي وهما الانتماء العاطفي والانتماء الأدبي. في حين أن انتماء الاحتياج لا يؤثر معنوياً في السلوكيات الإنسحابية. حيث يشرح نموذج الانحدار ٢٣,٩% من الاختلافات في السلوكيات الإنسحابية.

٢- نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير المقياس الكلي للانتماء التنظيمي في السلوكيات الإنسحابية:

يوضح جدول (١١) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير المقياس الكلي للانتماء التنظيمي في السلوكيات الإنسحابية:

جدول رقم (١١)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير المقياس الكلي للانتماء التنظيمي في السلوكيات الإنسحابية

المتغير	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	معامل الانحدار المعياري	ت المحسوبة	المعنوية
المقياس الكلي للانتماء التنظيمي	٠,٠٥٧	- ٠,٤٧٣	- ٩,٩٣٩**	٠,٠٠٠
بعض مؤشرات النموذج: معامل التحديد المعدل = ٠,٢٢١ ، الخطأ المعياري للتقدير= ٠,٧٢٠ ، ف المحسوبة = ٩٨,٧٨٣** ، المعنوية = ٠,٠٠٠				

** تشير إلي أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ١% .

ويتضح من الجدول السابق أن السلوكيات الإنسحابية تتأثر تأثيراً عكسياً معنويـــاً بالانتمـــاء التنظيمي الكلي. حيث يشرح نموذج الانحدار ٢٢,١% مــن الاختلافــات فــي الســلوكيات الإنسحابية.

اختبار صحة الفرض الثاني:

يتمثل الفرض الثاني للدراسة فيما يلي:

إن أبعاد الانتماء التنظيمي لا تؤثر معنوياً في السلوكيات الانسحابية. ومن التحليل الســابق يثبت عدم صحة الفرض الثاني بدرجة كبيرة، حيث تم التوصل إلي أن السلوكيات الإنسحابية تتأثر تأثيراً عكسياً معنوياً باثنين من أبعاد الانتماء التنظيمي وهما الانتماء العاطفي والانتماء الأدبي، في حين أن السلوكيات الإنسحابية لا تتأثر معنوياً بالبعد الثالث للانتمــاء التنظيمــي وهو انتماء الاحتياج.

تاسعاً: التوصيات :

تشتمل التوصيات علي شقين أساسيين هما: توصيات للإدارة العليا بشركات القطاع العام للبترول، وتوصيات ببحوث مستقبلية وذلك علي النحو التالي:

١- توصيات للإدارة العليا بشركات القطاع العام للبترول:

١/١ توصي الباحثة الإدارة العليا بشركات القطاع العام للبترول بتكوين ورش عمل حول موضوع الاحتراق وكيفية التعامل معه حيث أثبتت الدراسة وجود احتراق بأبعاده بدرجات منخفضة إلي حد ما لدي العاملين، وذلك علي النحو التالي:

أ. يجب علي المديرين تحديد بوضوح توقعاتهم من العاملين أي المطلوب عمله حتي يتسني علي كل عامل معرفة المطلوب منه ويسهل علي المدير تقييمه.

ب. ضرورة مساعدة العاملين في الحصول علي المشورة حتي لا يتعرضوا لأي أخطاء في تنفيذ عملهم.

ج. يجب تدريبهم علي كيفية الخروج من حالات الحزن والأسي ومواصلة الحياة.

٢/١ ضرورة الاهتمام بتنمية روح الابتكار والإبداع لدي العاملين، والتشاور معهم في القرارات التي تخصهم واجعلهم يشعرون أن الأمر أمرهم.

٣/١ ضرورة مد العاملين بتغذية عكسية عن أدائهم بصفة دورية وذلك حتي يشجعهم علي الأداء الجيد ومحاولة تصحيح الأداء المنخفض.

٢- توصيات ببحوث مستقبلية:

١/٢ توصي الباحثة بإعادة اختبار نتائج هذه الدراسة علي القطاع الخاص بقطاع البترول لمقارنة النتائج بين القطاعين العام والخاص والتعرف علي الفروق وأسبابها.

٢/٢ توصي الباحثة بإعادة اختبار نتائج هذه الدراسة علي قطاعات أخري مثل السياحة حيث أنها تعتبر مجال هام لأنها مصدر من مصادر الدخل القومي حيث تسعي إلي تحقيق جودة الخدمة المقدمة للعملاء وبالتالي منع الاحتراق والحد منه يعتبر أحد أهم العناصر التي تساعد علي التحسين المستمر وتحقيق الجودة الشاملة.

عاشراً: المراجع :

أولاً: المراجع العربية :

الكتب:

خطاب، عايدة سيد. العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية (الطبعة الأولي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١)، ص: ١٤٦، ١٤٧.

الدوريات:

السيف، عبد المحسن بن فهد "محددات الإعياء المهني بين الجنسين: دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الإجتماعية ببعض مدن المملكة العربية السعودية"، مجلة الإدارة العامة، الرياض، المجلد ٣٩، العدد ٤، ٢٠٠٠، ص ص: ٦٧٥-٧٢٧.

العتيبي، آدم غازي "الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في قطاع الخدمة المهنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل"، مجلة العلوم الإجتماعية، الكويت، المجلد ٣١، العدد ٢، ٢٠٠٣، ص ص: ٣٤٧-٣٩٠.

الغباشي، سهير فهيم "المشقة النفسية للعمل بأقسام الطوارئ الطبية وعلاقتها باللياقة النفسية للأطباء"، مجلة دراسات نفسية، المجلد ١١، العدد ٤، ٢٠٠١.

الكلابي، سعد بن عبد الله و رشيد، مازن بن فارس "الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس (ماسلاك) علي الموظفين بمدينة الرياض – بالمملكة العربية السعودية"، مجلة جامعة الملك سعود، الرياض، مجلد ١٣، العلوم الإدارية (١)، ٢٠٠١، ص ص: ١١٣-١١٥.

ريان، عادل ريان محمد "محددات الإدراك الإداري للالتزام التنظيمي لدي المرؤوسين ونتائجه: دراسة مطبقة علي العاملين بالجهاز الإداري بجامعة أسيوط"، المجلة العربية للعلوم الإدارية جامعة الكويت، المجلد السابع، العدد الثالث، ٢٠٠٠، ص ص: ٤٥٥-٤٨٢.

عمران، كامل علي متولي "دراسة وتحليل محددات ظاهرة الاحتراق النفسي في مجال العمل بين الأكاديميين والعلميين، دراسة علمية ميدانية بالتطبيق علي جامعة القاهرة"،

مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين لكلية التجارة جامعة القاهرة، العدد ٤٥، السنة ٣٣، ١٩٩٣، ص ص: ١٠٦-٢٠٧.

مقابلة، نصر يوسف "العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدي عينة من المعلمين"، مجلة علم النفس لكلية التربية، العدد ٣٩، السنة ١٠، ١٩٩٦.

الرسائل:

السقا، نبيل أحمد "التوافق المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والبيئية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، ٢٠٠٥، ص: ٩١، ١٢٦.

حجازي، محمد محمد حافظ "محددات الاحتراق النفسي في مجال العمل بين أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد الفنية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، ١٩٩٩، ص: ٣٧، ١١٧.

درة، عمر محمد "أثر تطبيق العدالة التنظيمية علي إدارة ضغوط العمل – دراسة ميدانية علي المستشفيات الجامعية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس، ٢٠٠٧، ص: ٦٧.

ثانياً: المراجع الأجنبية :

Books:

Bohlander, George, Snell, Scott & Sherman, Arthur. Managing Human Resources (Ohio: South – Western College Publishing, ٢٠٠١), P: ٥٠٦.

Hellriegel, Don, Slocum, John W. & Woodman, Richard W. Organizational Behavior (Ohio: South – Western College Publishing, ٢٠٠١), P: ٢٠٦.

Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. P. Burnout Inventory Manual (Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, ١٩٩٦).

Periodicals:

Adler, Seymour & Golan, Jacob "Lateness as a withdrawal behavior", Journal of Applied Psychology, Vol. ٦٦, ١٩٨١, PP: ٥٤٤-٥٥٤.

Allen, N. J. & Meyer, J. P. "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization", Journal of Occupational Psychology, Vol. ٦٣, ١٩٩٠, PP: ١-١٨.

Arnold, Hugh J. & Feldman, Daniel C. "A multivariate analysis of the determinants of job turnover", Journal of Applied Psychology, Vol. ٦٧, ١٩٨٢, PP: ٣٥٠-٣٦٠.

Blau, G. "Job, organizational, and professional context antecedents as predictors of intent for interrole work transitions", Journal of Vocational Behavior, Vol. ٥٦, No. ٣, ٢٠٠٠, PP: ٣٣٠-٣٤٥.

Breaugh, James A. "Predicting absenteeism from prior absenteeism and work attitudes", Journal of Applied Psychology, Vol. ٦٦, ١٩٨١, PP: ٥٥٥-٥٦٠.

Cheloha, Randall S. & Farr, James L. "Absenteeism, job involvement, and job satisfaction in an organizational setting", Journal of Applied Psychology, Vol. ٦٥, ١٩٨٠, PP: ٤٦٧-٤٧٣.

Chen, Zhen Xiong & Francesco, Anne Marie "Employee Demography, Organizational commitment, and turnover intentions in China: Do cultural differences matter?", Human Relations, Vol. ٥٣, ٢٠٠٠, PP: ٨٦٩-٨٨٧.

Clegg, Chris W. "Psychology of employee lateness, absence, and turnover: A methodological critique and an empirical study", Journal of Applied Psychology, Vol. ٦٨, ١٩٨٣, PP: ٨٨-١٠١.

Cooper, Cary L. "Identifying stressors at work: Recent research developments", Journal of Psychosomatic Research, Vol. ٢٧, ١٩٨٣, PP: ٣٦٩-٣٧٦.

Cordes, Cynthia L. & Dougherty, Thomas W. "A review and an integration of research on job burnout", Academy of Management Review, Vol. ١٨, No. ٤, ١٩٩٣, PP: ٦٢١-٦٥٦.

Currie, Paul & Dollery, Brian "Organizational commitment and perceived organizational support in the NSW police", Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, Vol. ٢٩, ٢٠٠٦, PP: ٧٤١-٧٥٦.

Darmon, Rene Y. "Identifying sources of turnover costs: A segmental approach", Journal of Marketing, Vol. ٥٤, ١٩٩٠, PP: ٤٦-٥٦.

Eby, Lillion T., Freeman, Deena M., Rush, Michael C. & Lance, Charles E. "Motivational bases of affective organizational commitment: A partial test of an integrative theoretical model", Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol. ٧٢, No. ٤, ١٩٩٩, PP: ٤٦٣-٤٨٣.

Freudenberger, Herbert J. "Staff Burn-Out", Journal of Social Issues, Vol. ٣٠, ١٩٧٤, PP: ١٥٩-١٦٥.

Glisson, Charles & Durick, Mark "Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations", Administrative Science Quarterly, Vol. ٣٣, No. ١, ١٩٨٨, PP: ٦١-٨١.

Golembiewski, Robert T. et al. "Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis", Journal of Applied Behavioral Science, Vol. ١٩, No. ٤, ١٩٨٣, PP: ٤٦١-٤٨١.

Griffeth, Rodger W., Hom, Peter W. & Gaertner, Stefan "A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium", Journal of Management, Vol. ٢٦, No. ٣, ٢٠٠٠, PP: ٤٦٣-٤٨٨.

Hackett, R. D. "Work attitudes and employee absenteeism: A synthesis of the literature", Journal of Occupational Psychology, Vol. ٦٢, No. ٣, ١٩٨٩, PP: ٢٣٥-٢٤٨.

Hackett, Rick D., Bycio, Peter & Hausdorf, Peter A. "Further assessments of Mayer & Allen's (١٩٩١) Three – component model of organizational commitment", Journal of Applied Psychology, Vol. ٧٩, ١٩٩٤, PP: ١٥-٢٣.

Hanisch, Kathy A. "Behavioral families and multiple causes: Matching the complexity of responses to the complexity of antecedents", Current Directions in Psychological Science, Vol. ٤, ١٩٩٥, PP: ١٥٦-١٦٢.

Hanisch, Kathy A. & Hulin, Charles L. "Job attitudes and organizational withdrawal: An examination of retirement and other voluntary withdrawal behaviors", Journal of Vocational Behavior, Vol. ٣٧, ١٩٩٠, PP: ٦٠-٧٨.

Hanisch, Kathy A. & Hulin, Charles L. "General attitudes and organizational withdrawal: An evaluation of a causal model", Journal of Vocational Behavior, Vol. ٣٩, ١٩٩١, PP: ١١٠-١٢٨.

Hanisch, Kathy A., Hulin, Charles L. & Roznowski, Mary "The importance of individuals' repertoires of behaviors: The scientific appropriateness of studying multiple behaviors and general attitudes", Journal of Organizational Behavior, Vol. ١٩, ١٩٩٨, PP: ٤٦٣-٤٨٠.

Inverson, Roderick D. & Buttigieg, Donna M. "Affective, normative, and continuance commitment: Can the "Right Kind" of commitment be managed?", Journal of management Studies, Vol. ٣٦, No. ٣, ١٩٩٩, PP: ٣٠٧-٣٣٣.

Johns, G. "The great escape", Psychology Today, Vol. ٢١, ١٩٨٧, PP: ٣٠-٣٣.

Kalbers, Lawrence P. & Cenker, William J. "Organizational commitment and auditors in public accounting", Managerial Auditing Journal, Vol. ٢٢, ٢٠٠٧, PP: ٣٥٤-٣٧٥.

Koch, James L. & Rhodes, Susan R. "Predictors of turnover of female factory workers", Journal of Vocational Behavior, Vol. ١٨, ١٩٨١, PP: ١٤٥-١٦١.

Koslowsky, Meni, Sagie, Abraham, Krausz, Moshe & Singer, Ahuva Dolman "Correlates of employee lateness: Some theoretical considerations", Journal of Applied Psychology, Vol. ٨٢, ١٩٩٧, PP: ٧٩-٨٨.

Labatmediene, Lina, Endriulaitiene, Aukse & Gustainiene, Loreta "Individual correlates of organizational commitment and intention to leave the organization", Baltic Journal of Management, Vol. ٢, ٢٠٠٧, PP: ١٩٦-٢١٢.

Lehman, K. & Simpson, D. "Employee substance use and on – the – job behaviors", Journal of Applied Psychology, Vol. ٧٧, ١٩٩٢, PP: ٣٠٩-٣٢١.

Lyons, Thomas F. "Turnover and absenteeism: A review of relationships and shared correlates", Personnel Psychology, Vol. ٢٥, ١٩٧٢, PP: ٢٧١-٢٨١.

MacEwan, K. E. & Barling, J. "Daily consequences of work interference with family and family interference with work", Work and Stress, Vol. ٨, ١٩٩٤, PP: ٢٤٤-٢٥٤.

Martin, Thomas N., Price, J. L. & Mueller, Charles W. "Job performance and turnover", Journal of Applied Psychology, Vol. ٦٦, ١٩٨١, PP: ١١٦-١١٩.

Maslach, Christina & Jackson, Susan E. "The measurements of experienced burnout", Journal of Occupational Behaviour, Vol. ٢, ١٩٨١, PP: ٩٩-١١٣.

Maslach, Christina et al. "Job Burnout", Annual Review of Psychology, Vol. ٥٢, ٢٠٠١, PP: ٣٩٧-٤٢٢.

Meyer, John P., Allen, Natalie J. & Smith, Catherine A. "Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three – component conceptualization", Journal of Applied Psychology, Vol. ٧٨, ١٩٩٣, PP: ٥٣٨-٥٥١.

Michael, Judd H., Leschinsky, Reiner & Gagnon, Mark A. "Production employee performance at a furniture manufacturer: The importance of supportive supervisors", Forest Products Journal, Vol. ٥٦, No. ٦, ٢٠٠٦, PP: ١٩-٢٤.

Miller, Howard E., Katerberg, Ralph & Hulin, Charles L. "Evaluation of the Mobley, Horner, and Hollingsworth model of employee turnover", Journal of Applied Psychology, Vol. ٦٤, ١٩٧٩, PP: ٥٠٩-٥١٧.

Mirvis et al. "Trends in burnout and related measures of organizational stress among leaders of department of venterans affairs medical centers", Journal of Healthcare Management, Vol. ٤٤, No. ٥, ١٩٩٩, PP: ٣٥٣-٣٦٥.

Mobley, William H., Horner, Stanley O. & Hollingsworth, A. T. "An evaluation of precursors of hospital employee turnover", Journal of Applied Psychology, Vol. ٦٣, ١٩٧٨, PP: ٤٠٨-٤١٤.

Mowday, Richard T. "Reflections on the study and relevance of organizational commitment", Human Resource Management Review, Vol. ٨, No. ٤, ١٩٩٨, PP: ٣٨٧-٤٠١.

Nicholson, Nigel, Wall, Toby D. & Lischeron, Joe "The predictability of absence and propensity to leave from employees' job satisfaction and attitudes toward influence in decision - making", Human Relations, Vol. ٣٠, No. ٦, ١٩٧٧, PP: ٤٩٩-٥١٤.

Reade, Carol "Going the extra mile: Local managers and global effort", Journal of Managerial Psychology, Vol. ١٨, ٢٠٠٣, PP: ٢٠٨-٢٢٨.

Rice, A. K., Hill, J. M. & Trist, E. L. "The representation of labour turnover as a social process", Human Relations, Vol. ٣, No. ٤, ١٩٥٠, PP: ٣٤٩-٣٧٢.

Romzek, Barbara S. "Personal consequences of employee commitment", Academy of Management Journal, Vol. ٣٢, No. ٣, ١٩٨٩, PP: ٦٤٩-٦٦١.

Rosse, Joseph G. & Hulin, Charles L. "Adaptation to work: an analysis of employee health, withdrawal, and change", Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol. ٣٦, ١٩٨٥, PP: ٣٢٤-٣٤٧.

Russ, Frederick A. & McNeilly, Kevin M. "Links among satisfaction, commitment, and turnover intentions: The moderating effect of experience, gender, and performance", Journal of Business Research, Vol. ٣٤, ١٩٩٥, PP: ٥٧-٦٥.

Sheridan, John E. & Vredenburgh, Donald J. "Usefulness of leadership behavior and social power variables in predicting job tension, performance, and turnover of nursing employees", Journal of Applied Psychology, Vol. ٦٣, ١٩٧٨, PP: ٨٩-٩٥.

Steers, Richard M. & Rhodes, Susan R. "Major influences on employee attendance: A process model", Journal of Applied Psychology, Vol. ٦٣, ١٩٧٨, PP: ٣٩١-٤٠٧.

Tyler, Kathryn "Dependability can be a rewarding experience", HR Magazine, Vol. ٤٢, ١٩٩٧, PP: ٥٧-٦١.

Waters, L. K. & Roach, Darrell "Job satisfaction, behavioral intention, and absenteeism as predictors of turnover", Personnel Psychology, Vol. ٣٢, ١٩٧٩, PP: ٣٩٣-٣٩٧.

Williams, A., Livy, B., Silverstone, R. & Adams, P. "Factors associated with labor turnover among ancillary staff in two London hospitals", Journal of Occupational Psychology, Vol. ٥٢, ١٩٧٩, PP: ١-٦.

Yousef, Darwish A. "Organizational commitment: A mediator of the relationships of leadership behavior with job satisfaction and performance in a non – western country", Journal of Managerial Psychology, Vol. ١٥, No. ١, ٢٠٠٠, PP: ٦-٢٨.